

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์
ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้
ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

มิลเล็ต (Millet. 1954 : 379-400 ; อ้างถึงใน ปราณี กิรดิตร. 2543 : 28) ได้
กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณา
ว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มี
ความยุติธรรม

2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการ
ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543 : 11) ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction)
2. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แอนเดอร์สัน และฟอร์เนล (Anderson และ Fornell. 1994 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. 2543 : 11) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะหนึ่ง

โอลิเวอร์ (Oliver. 1980 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. 2543 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการ

สุทธิชาติ อำนวยรัตน์ (2543 : 11) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของ

ผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ล็อก (Locke. 1976 ; สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. 2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์. 2539 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำมาตย์หิน. 2543 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือหารให้บริการในระดับที่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

4. ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

4.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

4.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

4.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีในทางบวกที่ผู้รับบริการได้รับซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น โดยการ

รับรู้ทางความรู้สึกทางกาย ทางใจ ทางการมองเห็นและทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกสุขใจ ประทับใจ โดยผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของตนเองและได้รับความ สะดวก เสมอภาค เสมอเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลาอย่างต่อเนื่องและก้าวหน้า

5. องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

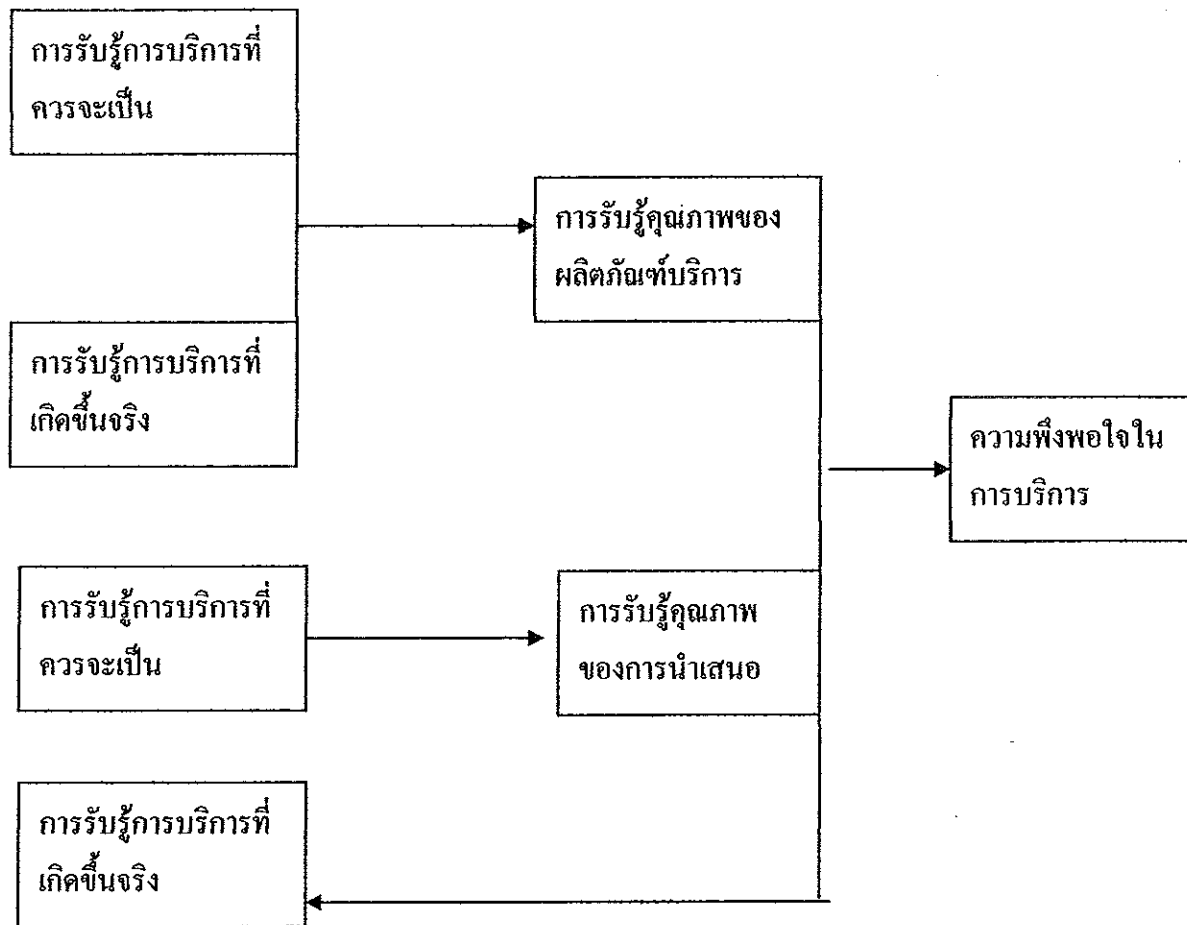
ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจ ในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

5.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของ กิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับ ตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้า ต้องการ

5.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยา ตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อ ความหมายและการปฏิบัติงานคนในการให้บริการสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึง พพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมศริจิตของการบริการอย่างแท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจใน การบริการ สามารถแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 1 (จิตตินันท์ เศษะคุปต์. 2539 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำนวยพันธ์. 2543 : 15-17)



แผนภูมิที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

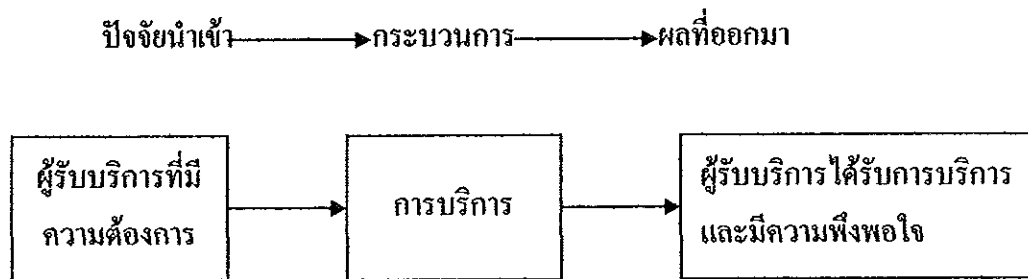
ที่มา : สุทธิชาติ อำนวยรัตน์. 543 : 15-17

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและกระบวนการนำเสนอในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

อาร์มิสตีท และคลากส์ (Armistead and Clark. 1994 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ

อำนาจยหึน. 2543 : 20) ได้เปรียบเทียบว่า ผู้รับบริการที่มีความต้องการก็เป็นเหมือนกับปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ผู้ประกอบการจะต้งเอาใจใส่และคำนึงถึงอย่างมาก โดยการให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่พวกเขาเพื่อให้พวกเขาถักลับออกไป (Output) พร้อมด้วยความสุขและความพึงพอใจอันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจ ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับการบริการ
ที่มา : สุทธิชาติ อำนาจยหึน. 2543 : 20

พิภพ อุคม (พิภพ อุคม. 2537 ; อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำนาจยหึน. 2543 : 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการอันเป็นผลมาจากกาเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขในแต่ละครั้งได้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1. ผลิตกัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการในการออกแบบผลิตกัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ถูกค้าต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับ บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

8. ส่วนประกอบทางการบริการ (Service Mix) (แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์.

2542 : 18) ส่วนประกอบทางการบริการ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้องค์ประกอบในการบริการมีความสมบูรณ์ ซึ่งมีวิธีปฏิบัติต่อสมาชิกในประเด็นสำคัญ ดังนี้

8.1 กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre – Service Factors)

- 8.1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงบริษัท
- 8.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท
- 8.1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
- 8.1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
- 8.2 กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factor)
 - 8.2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ
 - 8.2.2 ความถูกต้องแม่นยำในขั้นตอนบริการ
 - 8.2.3 กิริยามารยาที่งดงามของผู้บริการ
 - 8.2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนการบริการ
 - 8.2.5 ความประณีต บรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ
 - 8.2.6 ความเห็นแก่ตัวของผู้ให้บริการ
- 8.3 กลุ่มปัจจัยที่มีหลังการบริการ (Post Service Factor)
 - 8.3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวัง
 - 8.3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ
 - 8.3.3 ความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ
 - 8.3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า
 - 8.3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

9. หัวใจผู้ปฏิบัติงานด้านบริการหรือหัวใจนักบริการ 12 ประการ มีส่วนประกอบดังนี้ (เฉลิมพล คุณสัมพันธ์. 2539 : 147-149)

- 9.1 เตรียมให้พร้อม
- 9.2 อ่อนน้อม นุ่มนวล
- 9.3 ไม่รบกวนโทสะ
- 9.4 พึงละการโต้เถียง
- 9.5 น้ำเสียงชวนฟัง
- 9.6 ระวังอารมณ์
- 9.7 กวราชมลูกค้า
- 9.8 หน้าตาสดชื่น
- 9.9 ยิ้มระรื่นเมื่อพูด
- 9.10 จำสูตรชื่อคน

9.11 ทำตนเป็นนักฟังที่ดี

9.12 มีศิลปะในการพูด

การให้บริการที่ดีแก่สมาชิก ถือเป็นศิลปะของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่พึงปฏิบัติ ซึ่งมีเทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีตามลำดับดังนี้

1. รู้จักกาลเทศะ คือรู้ว่าสิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูด เรากำลังพูดกับใคร ควรวางแผน วางตัวอย่างไร จึงจะเหมาะสม
2. ต้องไม่ทำให้สมาชิกผิดหวังกลับไป เราต้องพยายามหาทางช่วยเหลือเขา พูดให้เขามีความหวัง มีกำลังใจ ไม่ท้อถอยเขา
3. ถัดอยู่เสมอว่าเราเป็นฝ่ายเดียวกับเขา เป็นพวกเขา เพื่อให้เขามีความรู้สึกอบอุ่น ไม่ร้าวเหว
4. พยายามคาดการณ์ล่วงหน้าว่าเขาต้องการอะไรหรือจะทำอะไร แล้วจะช่วยเหลืออะไรเขาได้บ้าง
5. อย่าทำให้เขาเสียหน้า ต้องให้เกิดริตเขา ยกย่องเขา
6. พยายามให้สมาชิกได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย ด้วยบรรยากาศและการต้อนรับที่อบอุ่นเป็นกันเอง ประทับใจ
7. ห้ามใช้คำพูด “ไม่ได้” “ไม่ยอม” “ไม่ทราบ” “ไม่รู้” “ไม่เห็น”
8. พยายามใช้คำพูด “สวัสดิ์” “ยินดีต้อนรับ” “มีอะไรให้ช่วยเหลือ” “ขอโทษ” “ขออภัย” “เสียใจด้วย” “ขอบคุณ” “รออีกนิดเดียว” “ใจเย็น ๆ” “โชคดี” “โอกาสหน้าพบกันใหม่” “ดีใจด้วย”
9. ห้ามหัวเสีย พูดจาก้าวร้าว โกรธ โมโห ทำท่าเอือมระอา นินทาให้คนอื่นฟัง หน้าบอกลูกไม่รับ หลบหน้า กลัวปัญหา เห็นแก่ตัว เห็นแก่กัน เห็นแก่กิน เห็นแก่เงิน รู้ไปหมดจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยของการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้การบริการประสบผลสำเร็จและเป็นไปตามความมุ่งหวังที่วางไว้ ซึ่งถ้าหากองค์กรต่าง ๆ ได้ดำเนินการตามปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการ โดยนำเอาปัจจัยมาบูรณาการใช้อย่างเกิดผลดี ก็จะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการให้บริการด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ตำราวรรณรัฐจันทร้อยเอ็ด จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

1. ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวขิง, 2543 : 398) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ นับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่เจริญก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สถานการณ์ทำงาน เป็นต้น

ในการดำเนินการให้บริการ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ให้บริการได้รับมอบหมาย หรือต้องปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 9 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน อย่างเป็นทางการ
ในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

2.4 ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2.5 เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

2.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.7 สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพของกายภาพของงานเช่น แสง สี เสียง สภาพอากาศ

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดี หรือ ไม่ดี เป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

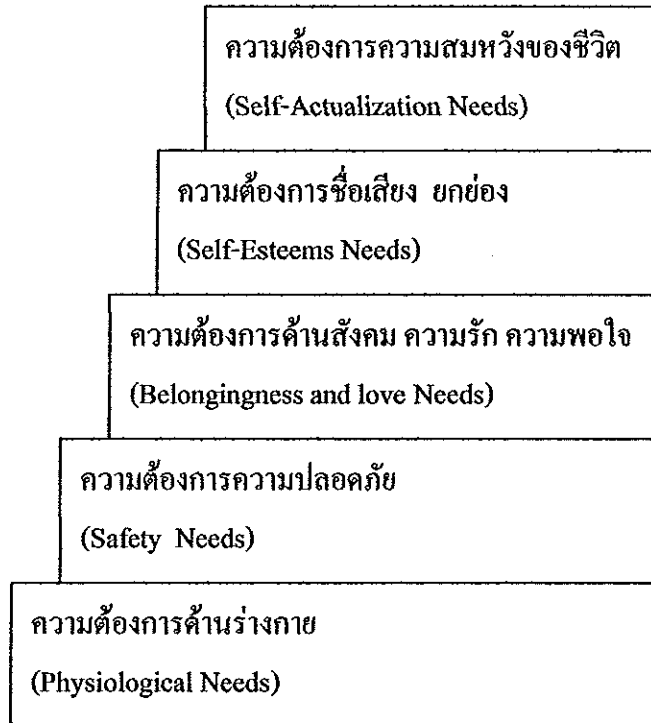
2.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงานและยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงาน เพราะจะทำองค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลย การให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอ จะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมากและจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้น ก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลเท่าพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการรวดเร็ว ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพที่มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2. ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1968 ; อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ นามวรรณ, 2537 : 53-54) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมา ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุดซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้นของมาสโลว์
ที่มา : พงศ์ศักดิ์ นามวรรณ. 2537 : 53-54

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น

หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and Belongingness Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ถ้าลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองตอบความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนภาคภูมิใจสูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่คาบเกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดตอนหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากแนวคิดตามทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่

ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการแต่ละขั้นมีความสำคัญไม่เท่ากัน เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการตามรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายการให้บริการ

จาร์อง เจินดี (2544 : 266) ได้กล่าวว่า บริการหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า การบริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ขายบริการฉะนั้นคุณภาพของการบริการเป็นอย่างไร จึงขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติของผู้ให้บริการและในบางครั้งบริการเป็นเพียงความคิด (Idea) วัตถุประสงค์ของการบริการประเภทนี้ คือ “ความคิดดี” (Good Idea) ความคิดที่ดีหลายๆ คนคิดไม่ถึงยังมีอีกมาก เมื่อเกิดความคิดที่ดีแล้ว บางครั้งจำเป็นต้องใส่ปัจจัยอื่น เช่นความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคเข้าไป เพื่อให้ความคิดนั้นเป็นผลออกมา

ยูชิโร (Uichiro. 1988 ; อ้างถึงใน จาร์อง เจินดี. 2544 : 266) ได้ให้คำจำกัดความ การให้บริการที่ดี คือการให้ลูกค้าในสิ่งที่ต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการ เพื่อที่จะมีความพอใจอย่างเต็มที่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการ หมายถึง การให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อนำบัดทั้งความต้องการและความจำเป็นพร้อมๆ กัน

ศิริพร ต้นติพุลวินัย (ศิริพร ต้นติพุลวินัย. 2538 : 1 ; อ้างถึงใน ประภาพร สุขุมวิริยกุล. 2544 : 9) ได้กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจ สะดวกสบายทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ชูศรี ออสเตรีย (ชูศรี ออสเตรีย. 2542 : 4 ; อ้างถึงใน ประภาพร สุขุมวิริยกุล. 2544 : 9) ได้กล่าวว่าการบริการ คือ การที่ผู้ให้บริการรับรู้ความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจเนื่องจากได้รับบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาความหมายของบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากพนักงานขายหรือผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือให้เกิดความสะดวก ความพึงพอใจต่อลูกค้า

2. ลักษณะการให้บริการ

2.1 จับต้องไม่ได้ การบริการจับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ ด้วยประสาททั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ดังนั้นปัญหาการขายอยู่ที่โปรแกรมการส่งเสริมของกิจกรรม เช่น พนักงานขายจัดโฆษณา ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการมากกว่าสินค้า (การบริการ)

2.2 แยกออกจากกันไม่ได้ ในด้านการตลาด หมายถึง การขายมีทางเดียว คือ การขายตรงผู้ขายบริการคนเดียว ไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ อันเป็นการจำกัดขอบเขตดำเนินกิจการ การบริการนี้เป็นลักษณะผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะงานจึงเพิ่มบริการได้น้อย

2.3 แตกต่างกัน ทำให้การกำหนดมาตรฐานทำได้ยาก การบริการจากคนเดียวแต่ต่างวาระกันไม่เหมือนกัน จึงเกิดปัญหาการพิจารณาของการบริการก่อนซื้อ

2.4 เป็นความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย และขึ้นลงขึ้นอยู่กับฤดูกาล การบริการมีการสูญเสียสูง สต็อกไม่ได้ โดยเฉพาะการตลาดของบริการขึ้นลงตามฤดูกาล

3. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วย คุณภาพในเชิงการค้าที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือผู้ซื้อที่เรียกว่า ลูกค้า (Customer) และอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้ขายที่เรียกว่าผู้ส่งมอบ (Supplier) ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อตกลงว่าผู้ขายจะต้องส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขายที่ได้กำหนดคุณลักษณะต่างๆ ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนถึงสิ้นสุดอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไป นั่นหากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับข้อตกลงกันแล้วถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ (อนันต์ ชาติรูประชีวิน. 2544 : 188)

4. ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

ลักษณะคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการมีขั้นตอนหรือมีกระบวนการครบถ้วน และมีผลทำให้การบริการดำเนินไปด้วยความสะดวกและมีคุณภาพมีความประทับใจของลูกค้าหลังการเข้ารับการให้บริการ ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วยขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า โดยไม่ให้ลูกค้าคอยนาน มีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม สามารถเข้าถึงลูกค้าได้โดยสะดวก

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถบุคคลที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นหน้าที่เชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

5. ความสำคัญในการให้บริการ

สมชาติ กิจขรรจง (2536 : 42) ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ความสำคัญของการบริการ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลจึงต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือการต้อนรับและการเอาใจใส่

หลักสำคัญในการให้การบริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ดังนี้

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟังจากคำพูด คำบอก คำกล่าวหรือแม้แต่คำบ่น

เพื่อให้ทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

1.2 สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ "สวัสดีครับ"

"สวัสดีค่ะ" "ยินดีให้คำแนะนำค่ะ" "เชิญตามสบายนะคะ"

1.3 สังเกต คือ การสังเกตพฤติกรรมภาษาท่าทางและการแสดงออกของลูกค้าในอิริยาบถต่างๆ

1.4 สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้า ชนิดประเภทต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะได้รู้ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยการอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น ความคาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้าชอบรับประทานอาหารชนิดหรือประเภทใด

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูดหรือที่เรียกว่าภาษาท่าทาง หรือวัจนะภาษา เป็นต้น

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงออกเป็นการมีมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งการแสดงออกจะมีทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน

4. การมีความรับผิดชอบคือการรู้จักการใช้ 5ส. ในสำนักงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อ เป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมาและจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งที่ผู้บริการควรทราบคือการรู้จักระบบงานของตน รู้จักการบริการ รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รู้จักข่าวสารข้อมูลดี รู้จักลูกค้าแต่ละประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาอะไรเกี่ยวกับตนเอง

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่อยู่ที่ว่าทำอะไร จึงจะได้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเราได้ ก็คือ การให้ความสนใจในตัวลูกค้า การมีความจริงใจที่จะทราบความช่วยเหลือให้คำแนะนำและการให้บริการ การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง รักษาความลับของลูกค้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา เพื่อการบริการที่ดี สามารถใช้สูตร 5ย. ดังนี้

7.1 เยี่ยมเยียน หมายถึง การสอบถามหรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์

- 7.2 ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม
- 7.3 ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา
- 7.4 ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติ ยกย่องลูกค้า และผู้ให้บริการเสมอ
- 7.5 ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

8. การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการให้บริการ หมายถึง การตระหนักถึงความจำเป็นในการให้บริการด้วยคุณภาพของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้ที่มารับบริการ

6. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ อาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 32-37)

6.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย วิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่

6.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

6.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้เราทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว สังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

โดยสรุปผู้ศึกษาเห็นว่า การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเวลา สถานการณ์ และศักยภาพของกระบวนการดำเนินการวัด ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวัดความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม เนื่องจากมีความเหมาะสมกับระยะเวลาของการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากสมาชิกที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ดังนี้

1. ชื่อประเภทและที่ตั้งสำนักงาน

ชื่อ สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

ประเภท สหกรณ์ออมทรัพย์

ที่ตั้งสำนักงาน ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

ห้องที่ดำเนินงาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2. การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด

สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด จัดทะเบียนและดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2519 ปัจจุบันสหกรณ์มีสมาชิกจำนวน 2,715 คน บริหารงานโดยคณะกรรมการดำเนินงาน 15 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจของสมาชิก โดยวิธีการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ด้วยกัน ในข้อต่อไปนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยช่วยให้สามารถสงวนส่วนแบ่งรายได้ของตนไว้ในทางอันมั่นคง และได้รับประโยชน์ตามสมควร
2. ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และช่วยตนเองในหมู่สมาชิก
3. รับฝากเงินจากสมาชิก
4. จัดหาทุนเพื่อกิจการตามวัตถุประสงค์
5. จัดให้มีเงินกู้สำหรับสมาชิกตามข้อกำหนดอันสมควร
6. ให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน

7. ชื่อหุ้นของธนาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่
สหกรณ์
8. ชื่อหุ้นหรือหุ้นกู้ของชุมชนสหกรณ์
9. ชื่อหุ้นของสหกรณ์อื่น หรือของสถาบันซึ่งประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความ
สะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์
10. ชื่อพันธบัตรรัฐบาลหรือพันธบัตรรัฐวิสาหกิจ
11. คำเนิการให้กู้ยืมเพื่อการเคหะ
12. ให้การสงเคราะห์ตามสมควรแก่สมาชิกและครอบครัวที่ด้อยกยพิบัติเกี่ยวกับ
อาชีพ
13. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อ
ประโยชน์ของสมาชิก
14. ออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
15. ชื่อตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
16. ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทยชุมนุมสหกรณ์
และสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงกิจการของสหกรณ์
17. กระทำการต่างๆ ตามที่อนุญาตไว้ในกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไป
ตามวัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้รวมทั้งการถือกรรมสิทธิ์ครอบครองซื้อ แลกเปลี่ยนโอน
หรือรับโอน เช่าหรือให้เช่า เช่าซื้อหรือให้เช่าซื้อ จำนอง หรือรับ จำนอง จำนำหรือรับจำนำ
ขาย หรือจำหน่ายซึ่งทรัพย์สินตลอดจนดำเนินกิจการอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัด
ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วย
18. ดำเนินกิจการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ของสหกรณ์

3. ทูน

สหกรณ์อาจหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ออกหุ้น
2. รับฝากเงินจากสมาชิก
3. กู้ยืมเงิน และ รับเงินจากการออกตั๋วสัญญาใช้เงินและตราสารการเงิน
4. สะสมเงินสำรอง และทุนอื่น ๆ
5. รับเงินอุดหนุนหรือทรัพย์สินที่มีผู้ยกให้

4. หุ้น

4.1 การออกหุ้น สหกรณ์ออกหุ้นให้โดยไม่จำกัดจำนวน มีมูลค่าหุ้นละสิบบาท

4.2 สมาชิกทุกคนต้องส่งเงินค่าหุ้นตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิกตามอัตราส่วนของจำนวนเงินรายได้รายเดือนของตนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบสหกรณ์

5. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทแรก การให้บริการด้านเงินฝาก ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ

ประเภทที่สอง การให้บริการด้านเงินกู้ ได้แก่ เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ

6. หลักเกณฑ์การให้กู้เงินแก่สมาชิก

6.1 เงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉิน สมาชิกรายได้มีความประสงค์ขอกู้ให้เขียนคำขอกู้ตามแบบพิมพ์ของสหกรณ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อนเบิกจ่ายให้กู้ (ขอกู้ได้ก่อนวันสิ้นเดือน 1 วัน) สมาชิกรายหนึ่งสามารถกู้ฉุกเฉินได้ไม่เกิน 3,000 บาทต่อเดือน ส่งชำระหนี้คืนไม่เกิน 3 งวด/เดือน

6.2 เงินกู้สามัญ สมาชิกรายได้มีความประสงค์ขอกู้ให้เขียนคำขอกู้ตามแบบพิมพ์ของสหกรณ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อนเบิกจ่ายให้กู้ ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน

สรุป สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด เป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของกรมตำรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและเป็นสวัสดิการของสมาชิก โดยวิธีการร่วมกันดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ร่วมกัน มีการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ ให้บริการด้านเงินฝากและด้านเงินกู้ยืมแก่สมาชิก มีวิธีการระดมทุนโดย การออกหุ้น การรับฝากเงินจากสมาชิก หรือการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรศักดิ์ เปลี่ยนขำ (2540 : 90-97) ศึกษาการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ มหาสารคาม จำกัด พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ มหาสารคาม จำกัด กำหนดโครงสร้างและจัดองค์การดำเนินงานเป็น 3 ฝ่าย คือ สมาชิก คณะกรรมการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน 8 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมการออม

ทรัพย์สินโดยการถือหุ้น การรับฝากเงินจากสมาชิก การให้สมาชิกกู้ยืมเงินตามความจำเป็น การกู้ยืมเงินจากภายนอก เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ การให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงิน การร่วมมือกับทางราชการและสหกรณ์อื่น เพื่อส่งเสริมกิจการของสหกรณ์ การส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกและการช่วยเหลือตนเอง การกระทำการต่างๆ และตามกฎหมายสหกรณ์ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ มหาสารคาม จำกัด เห็นว่า การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ ยกเว้นการให้สหกรณ์อื่นกู้ยืมเงินเพียงประการเดียว จำนวนคณะกรรมการและวาระการดำรงตำแหน่ง มีความเหมาะสม รวมทั้งการบริการรับฝากเงินและบริการเงินกู้ เหมาะสมแต่เห็นว่าการให้ผลตอบแทนค่าหุ้นน้อยเกินไป จำกัดวงเงินกู้ ถูกเงินขึ้นสูงไว้ค่าและมีเงินให้บริการกู้สามัญแก่สมาชิกไม่เพียงพอ สมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้เข้าประชุมใหญ่สามัญประจำปีของสหกรณ์ และไม่ทราบข้อเกี่ยวกับการดำเนินงานของสหกรณ์เท่าใดนัก ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจมหาสารคาม จำกัด ควรหาทางแก้ปัญหาต่อไป

เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกาฬสินธุ์ จำกัด แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านข่าวสารของสหกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ และด้านภาพพจน์ของสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุการเป็นสมาชิกสหกรณ์มากกว่า 16 ปีขึ้นไป เหตุผลที่สมัครสมาชิกเพื่อต้องการออมทรัพย์และกู้เงิน มาใช้บริการมากกว่า 1-2 ครั้งต่อเดือน ระยะทางที่ใช้ในการเดินทางจากหน่วยงานที่สมาชิกเข้ามาที่สหกรณ์ 1-15 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางมากกว่า 51 นาทีขึ้นไป สมาชิกเข้าไปใช้บริการฝ่ายการเงินและงานด้านเงินกู้สามัญมากที่สุด การรับข่าวสารของสมาชิกทางวารสารสหกรณ์ และมีปัญหาเรื่องไม่ได้รับข่าวสารของสหกรณ์ล่วงหน้า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการบริการของสหกรณ์จำนวน 5 ด้านอยู่ในระดับมาก และสมาชิกมีความพึงพอใจด้านข่าวสารของสหกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

ฉนิชากร กุปตยานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการบริการ โดยแต่ละข้อในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าสูงสุดคั้งนี้ การแต่งกายและบุคลิกภาพของ

เจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ความทันสมัยของข้อมูล ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงานการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ยกเว้นผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับแตกต่างกัน

สุพจน์ เต่าแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการหนองคาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสมาชิก จำนวน 1,000 คน ซึ่งเป็นลูกค้าใช้บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อและด้านเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝาก โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ลูกค้าเพศชายพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมเป็นรายด้านทุกด้านต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าที่อายุ 51 ปีขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจมากกว่าอายุระดับอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ลูกค้าเพศชายพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการแตกต่างกัน โดยลูกค้าที่อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ลูกค้าเพศชายพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม พนักงานต้อนรับและการต้อนรับ ด้านข้อมูลที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการบริการแตกต่างกัน โดยลูกค้า 20-30 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวนิตย์ ศรีทอง (2547 : 63-70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร โดยรวมและเป็นรายด้านของลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน โดยวิธีการเก็บรวบรวมจากลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาปากช่อง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ

ระดับการศึกษาและอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านประเภทของการบริการด้าน อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้านพนักงานด้านขั้นตอนการทำบริการต่างๆ และด้าน ความพร้อมทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชะลอ ทรัพย์วิจิตร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มี ต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ : ภูมิศึกษาสหกรณ์การเกษตรบ้านนา สังกัด อำเภอ บ้านนา จังหวัดนครนายก จากการศึกษาพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 51 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรสอายุการเป็นสมาชิก 16 ปี ขึ้นไปส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยใช้บริการฝ่ายสินเชื่อปัญหาในการใช้บริการ รู้ข่าวเคลื่อนไหวของสหกรณ์ล่าช้า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาค่าบริการ ด้านสถานประกอบการ ด้านการสื่อสาร การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล สมาชิกเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

จันทน์ จันทร์งาม (2551 : 67-71) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการ ของสหกรณ์ออมทรัพย์กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระมัธยมปลาย/ปวช. รายได้เฉลี่ย 5,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้าน ช่องทางการจำหน่าย ด้านพนักงาน ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดสมาชิกมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ปัญหาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาสหกรณ์ออมทรัพย์กองกำกับการ ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 21 จำกัด คือ สหกรณ์ควรผันเงินทุนสะสมเพื่อขยายกิจการ สหกรณ์ ควรจัดสร้างอาคารใหม่ในรูปแบบสโมสรรเพื่อให้บริการแก่สมาชิกในรูปแบบใหม่ เช่น การ จัดสร้างอาคารร้านค้าและหาสินค้ามาจำหน่ายแก่สมาชิก หรือเป็นพื้นที่สวัสดิการแก่สมาชิก และครอบครัว เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เป็นต้น

สรุป จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจน การศึกษาแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ อย่างกว้างขวาง การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกเกี่ยวกับการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจจังหวัด ร้อยเอ็ด จำกัด ใน 4 ด้าน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นข้อสนเทศเพื่อการปรับปรุง พัฒนาการ ให้บริการแก่สมาชิกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

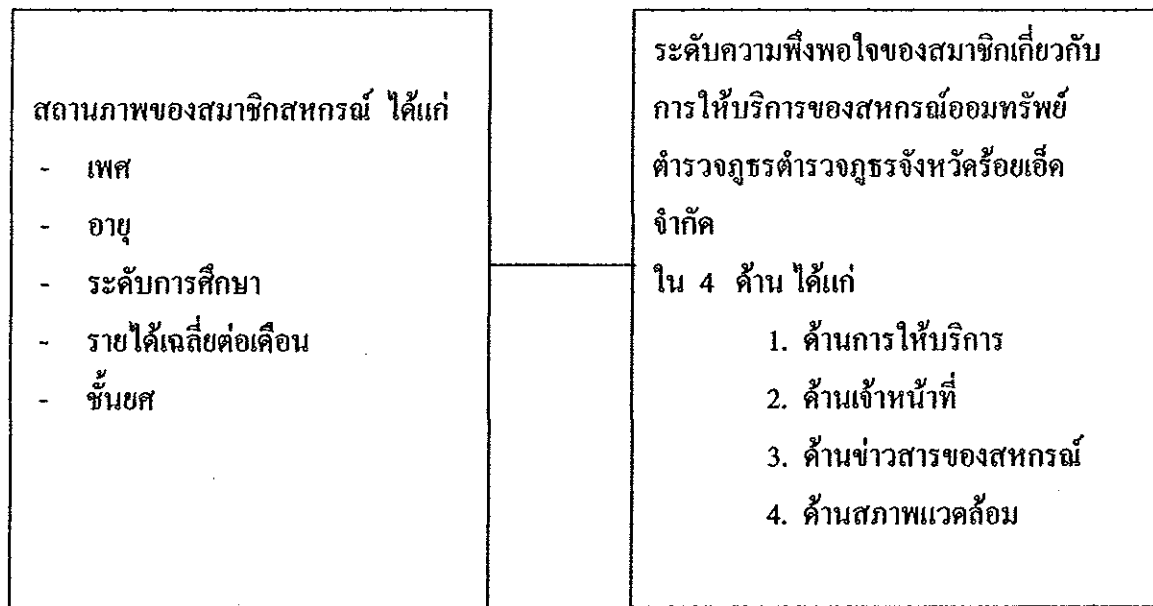
1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์
4. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดของพิภพ อุดม (อ้างถึงใน สุทธิชาติ อำมาตย์หิน 2543 : 21) ซึ่งได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำราวจุทธจังหวัดร้อยเอ็ด จำกัด ครั้งนี้ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านข่าวสารของสหกรณ์
4. ด้านสภาพแวดล้อม



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษา